

0- 790365

На правах рукописи

**КОСМАЧЁВА Любовь Михайловна**

**Коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента  
гостеприимства в условиях реализации международной  
совместной образовательной программы**

13.00.08 – теория и методика профессионального образования

**АВТОРЕФЕРАТ**

**диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук**



Москва 2011

Диссертация выполнена на кафедре педагогики и психологии  
Российской международной академии туризма.

**Научный руководитель:** доктор педагогических наук, профессор  
Сесёлкин Алексей Иванович.

**Официальные оппоненты:** доктор педагогических наук, профессор  
Звонников Виктор Иванович;  
кандидат педагогических наук, доцент  
Осипова Елена Анатольевна

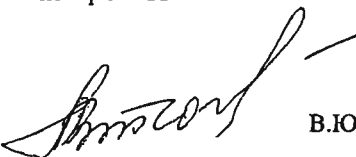
**Ведущая организация:** Московский государственный университет  
технологий и управления им.  
К.Г.Разумовского.

Защита состоится «14» октября 2011 года в 16.00 на заседании диссертационного совета Д 311.006.01 при Российской международной академии туризма по адресу: Октябрьская улица, 10, микрорайон Сходня, г. Химки Московской области, 141420, зал диссертационного совета.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Российской международной академии туризма: Горького улица, 7, микрорайон Сходня, г. Химки Московской области, 141420, читальный зал.

Автореферат разослан «13» сентября 2011 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета



В.Ю. Питюков

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КГУ



0000680097

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** Сфера современного российского туризма развивается ускоренными темпами. Происходит его модернизация, обуславливающая необходимость инновационного развития профессионального туристского образования на всех его ступенях, с учетом обострения проблем занятости на рынке труда и необходимостью подготовки квалифицированных специалистов, т.е. работников, обладающих широкой универсальной подготовкой, способных к быстрой переориентации, включению в различные по характеру виды труда и усвоению новых социальных технологий. Новые экономические отношения повлияли на процессы, протекающие в сфере гостеприимства, обострили проблемы подготовки специалистов. По результатам проведённого нами исследования, было выявлено, что 97% студентов туристского вуза кроме специальных профессиональных знаний, в первую очередь, нуждаются в качественной коммуникативной подготовке. 63% опрошенных отмечают, что не готовы к общению с клиентами и коллегами, в том числе на иностранных языках, 60% выпускников туристского вуза не умеют грамотно вести деловые переговоры, взаимодействовать с клиентами, партнёрами. 85% отмечают нехватку знаний о национально-культурных особенностях страны, 87% считают недостаточным уровень практической подготовки. Более 70% участников опроса отмечают нехватку профессиональной лексики, которая позволила бы им выполнять свои профессиональные обязанности на высоком уровне. Более 90% студентов выразили готовность повысить языковые и страноведческие знания, умения и навыки, а также уровень своей коммуникативной подготовки в целом, так как они понимают ее важность в современных условиях.

С расширением международного сотрудничества в рамках экономической и политической глобализации кардинальным образом изменились требования, предъявляемые сегодня работодателями к выпускникам российских вузов, в том числе неязыковых специальностей, которые кроме высокого профессионального уровня должны обладать достаточно высоким уровнем коммуникативной компетенции для дальнейшей профессиональной деятельности, включающей профессиональный рост на основе отечественных и зарубежных достижений, обмен опытом с зарубежными коллегами, научные исследования и т.д.

Международные совместные образовательные программы берут все самые лучшие наработки из мировой практики, объединяют передовой опыт своих учебных заведений для создания работника такого уровня, который соответствовал бы не только требованиям одной страны, но и мировым стандартам в целом, при этом открывается перспектива взаимного обогащения содержания образования, методов преподавания и технологий обучения. Расширение образовательных возможностей студентов туристского вуза за счёт внедрения международной совместной образовательной программы и создание условий для освоения коммуникативной подготовки на основе международных требований актуально на современном этапе, однако в теории и методике профессионального образования недостаточно разработаны педагогические основы внедрения международной совместной образовательной программы в учебный процесс, с учетом направленности на формирование коммуникативных знаний и умений. Анализ учебных планов и программ позволяет сделать вывод о том, что проблеме коммуникативной подготовки студентов в учебном плане уделяется недостаточно времени, необходима корректировка этих программ за счёт расширения специального терминологического аппарата, а также увеличение часов, выделяемых на коммуникативную подготовку.

Формирование у будущих бакалавров менеджмента гостеприимства умений быстро и эффективно налаживать контакт с сотрудниками, предупреждать и разрешать конфликтные ситуации с клиентами и внутри коллектива, формирование навыков общения, умений работы в международном коллективе – является требованиями современности и, таким образом, возникает **противоречие**: с одной стороны, туристской практикой востребованы работники, на профессиональном уровне владеющие коммуникативной компетенцией для комплексного решения профессиональных

задач различного рода и характера на международном уровне; с другой стороны, в теории и методике профессионального образования не в полной мере разработаны аспекты коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в процессе реализации международной совместной образовательной программы.

Противоречие определило **проблему** нашего исследования: какой должна быть коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы?

В соответствии с проблемой сформулирована **цель** данного диссертационного исследования: выявить, обосновать и апробировать содержание, формы и методы коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы.

**Объект исследования** – профессиональная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства.

**Предмет исследования** – коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы.

**Гипотеза** исследования основана на предположении, что международная совместная образовательная программа будет способствовать повышению эффективности коммуникативной подготовки студентов туристского вуза, если:

- на основе анализа международного опыта будут определены тенденции профессиональной подготовки бакалавров менеджмента;
- международная совместная образовательная программа будет предусматривать поэтапное выполнение заданий коммуникативной направленности, учитывающих знания, субъектный опыт, языковые ресурсы;
- коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства будет основываться на типологии международных совместных образовательных программ;
- системным и целостным представлением коммуникативной подготовки будет модель, раскрывающая во взаимосвязи цель, принципы, содержание, методы и формы, критериально-оценочный аппарат и совокупность формируемых компетенций;

- будет разработано учебно-методическое обеспечение формирования коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы.

Достижение поставленной цели и проверка гипотезы потребовали определения следующих задач исследования:

1. На основе анализа международного опыта профессиональной подготовки специалистов для гостеприимства выявить тенденции профессиональной подготовки бакалавров менеджмента.
2. Выявить этапы формирования коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в процессе реализации международной совместной образовательной программы.
3. Систематизировать международные совместные образовательные программы и определить их типологию.
4. Разработать и экспериментально проверить модель коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы.
5. Разработать учебно-методическое обеспечение формирования коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы.

**Методологической основой** исследования явились концепции, раскрывающие принципы формирования содержания и функционирования системы профессионального туристского образования (И.В.Зорин, В.И.Звонников, В.А.Квартальнов, А.И.Сесёлкин и др.); теоретические положения педагогики профессионального образования (С.Я.Батышев, А.П.Беляева, П.Ф.Кубрушко, А.М.Новиков и др.) и психологии профессиональной деятельности (В.П. Беспалько, В.В. Давыдов, Ю.Л. Деражне, Э.Ф. Зеер, В.С. Леднев, В.В. Сериков и др.); инновационные модели и технологии обучения (В.В. Гузеев, В.Ю. Питюков, В.А. Сластенин и др.); ведущие положения в области философии и методологии образования (Б.С. Гершунский, В.И. Загвязинский, В.В. Краевский, И.Я. Лернер и др.); деятельностный подход (Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.); коммуникативный подход в обучении (И.А. Зимняя, Е.И. Пассов и др.); положения по общетеоретическим вопросам психологии

(Л.С.Выготский, А.Н. Леонтьев, К.К.Платонов, С.Л.Рубинштейн и др.), теория стадийности профессионального обучения (С.Я.Батышев и др.), концепция личностно-ориентированного подхода (И.Л. Бим), публикации по компетентностному подходу (В.И. Байденко, И.Л. Бим, И.А. Зимняя, Д.А. Махотин, Р.П. Мильруд, В.А. Сластенин, Н. Хомский, А.В. Хуторской, В.Д. Шадриков и др.); личностно-деятельностный подход к проектированию педагогических процессов в различных сферах профессионального туристского образования (В.И.Жолдак, В.А.Кальней, Э.П.Литвинов, А.М.Новиков С.Е.Шишов и др.); педагогические исследования по проблемам формирования содержания профессионального образования в сфере гостеприимства (научная школа Российской международной академии туризма). Концептуальные основания и нормативные документы Болонского процесса, включая программные документы Совета Европы, также послужили теоретической базой исследования. Ценные данные по проблемам формирования и реализации интеграционных образовательных процессов в Российской Федерации и странах ЕС содержатся в обстоятельных трудах Е.И. Артамоновой, В.И. Байденко, В.И. Жукова, В.Б. Касевича, Б.А. Сазонова, В.С. Сенашенко, В.А. Сластенина, Г.Ф. Ткача, В.М. Филиппова, И.И. Халеевой, Е.В. Шевченко, В.Н. Чистохвалова и многих других исследователей данной темы.

В ходе реализации поставленных задач были использованы следующие **методы исследования**: методы опытно-экспериментальной работы в вузе, в том числе, наблюдение, анкетирование, интервьюирование, беседа, тестирование, моделирование, педагогический эксперимент по исследованию эффективности формирования коммуникативной подготовки у студентов международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ», математическая и статистическая обработка данных эксперимента.

**Этапы исследования.** Исследование проводилось в три этапа с 2007 по 2011 гг.

**Первый этап исследования** (2007 - 2009 гг.). Изучалась и анализировалась психолого-педагогическая, философская, социо-лингвистическая литература по теме исследования; были сформулированы тема и рабочая гипотеза, определены цель, объект, предмет и основные задачи; рассматривались понятия: «профессиональная подготовка», «компетентность»,

«коммуникативная компетенция», «коммуникативная подготовка»; разрабатывались критериальные показатели формирования коммуникативной подготовки; анализировался процесс формирования коммуникативной подготовки в условиях реализации совместной образовательной программы; осуществлялось проведение констатирующего этапа эксперимента.

**Второй этап исследования (2009 - 2010 гг.).** Уточнялись теоретические положения, составляющие основу исследования, проводился формирующий этап эксперимента, в ходе которого была разработана модель и этапы коммуникативной подготовки обучающихся в условиях реализации международной совместной образовательной программы; разрабатывалось учебно-методическое обеспечение. Осуществлялась подготовка и издание научных статей и методических материалов.

**Третий этап исследования (2010 - 2011 гг.).** Проводился анализ общих результатов исследования, оформление диссертационной работы.

#### **Научная новизна исследования:**

1. На основе анализа международного опыта профессиональной подготовки менеджеров выявлены тенденции профессиональной подготовки бакалавров менеджмента, такие как: усиление сравнимости квалификации выпускников в международном образовательном сообществе; приоритетность трехуровневой (трехцикловой) структуры высшего образования; расширение применения системы зачетных единиц ECTS; расширение мобильности всех участников образовательного процесса; развитие сотрудничества в области обеспечения качества; усиление европейского измерения в высшем образовании; приоритетность непрерывного образования в течение жизни; развитие студентоцентрированного образования, направленного на повышение активности студента, как активного участника образовательного процесса; повышение привлекательности Европейского пространства высшего образования; повышение доступности высшего образования; синергия единых образовательного и исследовательского пространств.
2. Выявлены этапы коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в процессе реализации международной совместной образовательной программы, такие как: ознакомительно-познавательный этап;



учебно-практический этап; практико-ориентированный этап; производственно-практический этап.

3. На основе анализа международной совместной образовательной программы определена их классификация по таким основаниям как: форма реализации или степень признания; содержание; тип выдаваемого диплома; направление продвижения образовательных услуг.

4. Разработана модель коммуникативной подготовки, включающая цель, принципы, содержание, формы и методы обучения, педагогические условия, совокупность компетенций коммуникативной деятельности бакалавров менеджмента гостеприимства и критериальные показатели формирования коммуникативной подготовки.

5. Разработано учебно-методическое обеспечение, направленное на формирование профессиональной коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в процессе реализации международной совместной образовательной программы (учебные программы курсов «Иностранный язык (профессиональный)», «Профессиональные коммуникации в ресторанном бизнесе», «Профессиональные коммуникации в гостеприимстве», «Профессиональные коммуникации в туризме», «Профессиональные речевые коммуникации на иностранных языках»; сборник тестов и упражнений для студентов, включая задания для индивидуальных, самостоятельных и контрольных работ, сборник текстов по речевой практике).

**Теоретическая значимость** исследования заключается в дополнении теории и методики профессионального образования системным представлением процесса формирования коммуникативной подготовки при реализации международной совместной образовательной программы в виде модели коммуникативной подготовки, раскрывающей содержание профессионально-туристской подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства.

**Практическая значимость** работы состоит в том, что разработано учебно-методическое обеспечение, направленное на формирование профессиональной коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в процессе реализации международной совместной образовательной программы, включающее учебные программы, сборник тестов

и упражнений для студентов, сборник заданий для индивидуальных, самостоятельных и контрольных работ, сборник текстов по речевой практике.

**Положения, выносимые на защиту:**

1. Тенденциями, определяющими коммуникативную подготовку, являются: усиление степени сравнимости квалификации выпускников в международном образовательном сообществе; приоритетность трехуровневой (трехцикловой) структуры высшего образования; расширение применения системы зачетных единиц ECTS; расширение мобильности всех участников образовательного процесса; развитие сотрудничества в области обеспечения качества; усиление европейского измерения в высшем образовании; приоритетность непрерывного образования в течение жизни; развитие студентоцентрированного образования, направленного на повышение активности студента, как полноправного участника образовательного процесса; повышение привлекательности Европейского пространства высшего образования; повышение доступности высшего образования; синергия единых образовательного и исследовательского пространств.
2. Коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства осуществляется поэтапно и включает в себя такие этапы как: ознакомительно-познавательный этап, учебно-практический этап, практико-ориентированный этап, производственно-практический этап.
3. Эффективность коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства обеспечивается выбором международных совместных образовательных программ, типологизированных по таким основаниям как: форма реализации или степень признания, содержание, тип выдаваемого диплома, направление продвижения образовательных услуг, учитывающих специализацию профессиональной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства.
4. Системность и целостность процесса и результата коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства обеспечивается моделью, которая включает в себя цель, принципы, содержание, формы и методы обучения, коммуникативные компетенции, критериальные показатели коммуникативной подготовки, результат и педагогические условия, которые

способствуют эффективному функционированию представленной модели формирования коммуникативной подготовки.

5. Учебно-методическое обеспечение коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства включает в себя программы дисциплин профессиональной коммуникативной компетенции в процессе реализации международной совместной образовательной программы (учебные программы курсов «Иностранный язык (профессиональный)», «Профессиональные коммуникации в ресторанном бизнесе», «Профессиональные коммуникации в гостеприимстве», «Профессиональные коммуникации в туризме», «Профессиональные речевые коммуникации на иностранных языках»; сборник тестов и упражнений для студентов, сборник заданий для индивидуальных, самостоятельных и контрольных работ, сборник текстов по речевой практике).

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Опытно-экспериментальная работа проводилась на кафедре иностранных языков Московского филиала негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования – Российская международная академия туризма. В ней принимали участие студенты 1-4 курсов международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ».

Основные положения исследования изложены в печатных работах, обсуждались на научно-практических конференциях. Мониторинг знаний студентов проводился в процессе образовательной деятельности Московского филиала РМАТ. Апробация исследования осуществлялась в ходе обсуждения основных положений и результатов исследования на заседаниях кафедры иностранных языков, на ежегодных студенческих научно-практических конференциях, организуемых кафедрой иностранных языков в 2007-2011 гг. Качественные показатели изменения коммуникативных компетенций студентов оценивались по итогам текущего контроля и регулярного тестирования на протяжении 6 лет. В рамках педагогического эксперимента было занято около 150 студентов и более 20 преподавателей.

**Структура диссертации.** Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во Введении обоснована актуальность темы, сформулирована проблема, определены объект, предмет, цель, гипотеза и задачи исследования, отражена его методологическая и теоретическая основа, методы и этапы исследования, сформулированы положения, выносимые на защиту, раскрыты научная новизна исследования, его теоретическая и практическая значимость, показаны результаты апробации.

В первой главе «Профессиональная подготовка студентов туристского вуза в условиях реализации международной совместной образовательной программы как педагогическая проблема» приводятся результаты теоретического исследования основных тенденций и проблем профессиональной подготовки кадров для туристской индустрии в условиях Болонского процесса и рассматриваются инновационные процессы, происходящие в России и в мире, которые способствуют созданию международной совместной образовательной программы в сфере туризма.

Эффективное развитие туристско-гостиничного комплекса (ТГК) России предъявляет высокие требования к уровню подготовки кадров для туристской индустрии. Анализ профессиональной подготовки студентов туристского вуза на современном этапе позволяет сделать выводы о том, что качество подготовки не всегда соответствует современным требованиям развития туристской индустрии, а именно: отсутствуют практические навыки; отмечается недостаточное знание иностранных языков; имеет место низкая профессиональная подготовка и т.д.

В нашем исследовании мы согласны с авторами, которые говорят о том, что владение родным и иностранными языками является одной из важнейших компетенций современного специалиста. В исследованиях Л.В. Сакун отмечается, что развитие коммуникативных умений специалистов составляет - 30,4%; лишь 53,3% опрошенных владеют иностранным языком; у 40% отмечается отсутствие знаний традиций и обычаев разнообразных культур. Сегодня Россия становится все более активной участницей Болонского процесса, о чем свидетельствует большое количество конференций, круглых столов, научных исследований и публикаций, посвященных проблемам Болонских реформ. Основная цель Болонских реформ заключается, по словам В.И.Байденко, в формировании «систем сравнительных и сопоставимых

квалификаций высшего образования, в которых квалификации описывались бы в терминах учебной нагрузки, уровня, результатов образования, компетенций и профиля», а также в создании единого образовательного и исследовательского пространства Европы. Профессор В.И.Байденоко делает весьма важный вывод о том, что компетентностный подход к разработке результатов образования призван, в первую очередь, сделать высшее образование более профессиональным за счет перехода от квалификационных моделей специалистов к компетентностным. На основе анализа международного опыта профессиональной подготовки специалистов для гостеприимства выявлены тенденции профессиональной подготовки бакалавров менеджмента: усиление сравнимости квалификации выпускников в международном образовательном сообществе; приоритетность трехуровневой (трехцикловой) структуры высшего образования; расширение применения системы зачетных единиц ECTS; расширение мобильности всех участников образовательного процесса; развитие сотрудничества в области обеспечения качества; усиление европейского измерения в высшем образовании; приоритетность непрерывного образования в течение жизни; развитие студентоцентрированного образования, направленного на повышение активности студента, как активного участника образовательного процесса; повышение привлекательности Европейского пространства высшего образования; повышение доступности высшего образования; синергия единых образовательного и исследовательского пространств.

В научных публикациях по вопросам высшего образования рассматриваются аспекты вхождения России в европейское образовательное пространство в рамках присоединения к Болонской декларации (А.Г.Грязнова, М.Ю.Алашкевич, О.В. Боев, Е.А. Карпухина, В.Б. Касевич, В.Б. Кириллов, В.П. Колесов, Г.А. Лукичев, В.Н. Чистохвалов и др.). Данные публикации, а также выступления в печати представителей министерства образования и руководителей ведущих российских вузов по вопросам реформирования высшей школы, не рассматривают в полной мере типологию, условия образования совместных образовательных программ и результаты их совместной деятельности.

В практике европейских университетов всё чаще можно встретить совместные программы, т.е. программы, созданные двумя и более вузами и,

реализуемые совместными усилиями этих вузов; реализация таких программ предполагает обмен, как преподавателями, так и студентами, которые обучаются по совместной программе, что свидетельствует о высоком уровне сопоставимости образования. Нами был проведен анализ российской практики реализации совместных образовательных программ и была определена их типология по таким основаниям как: по форме реализации или степени признания; по содержанию; по типу выдаваемого диплома; по направлению продвижения образовательных услуг. В диссертации представлена подробная типология на страницах первой главы.

Нами выявлены основные направления в зарубежной системе образования, позволяющие сформировать высококлассных специалистов: соответствие содержания обучения требованиям будущей профессии, связь теории с практическим обучением, повышение квалификации на рабочем месте, тренинги, мастер-классы, стажировки, длительная оплачиваемая практика во время курса обучения. Данные направления апробированы в рамках международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ», которая была создана группой VATEL (Франция) и Российской международной академией туризма (РМАТ) на базе Московского филиала РМАТ.

Во второй главе «Педагогические основания реализации коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства при обучении студентов по международной совместной образовательной программе» была разработана модель коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы, обоснован отбор содержания и критериальные показатели коммуникативной подготовки, выявлены этапы коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы. Проанализированы полученные результаты опытно-экспериментальной работы и разработано учебно-методическое обеспечение формирования коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства.

Были рассмотрены следующие понятия: «профессиональная подготовка», «компетенция», «компетентность», «коммуникативная компетенция», «коммуникативная подготовка». Туристская сфера – это та область

деятельности, где умения и навыки, связанные с коммуникативной культурой, имеют первостепенное значение. В диссертации рассматривается коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства, проявлением которой является коммуникативная компетенция. В нашем исследовании компетенция представляет собой динамичное сочетание знания, понимания, навыков и способностей, необходимых для эффективного выполнения деятельности.

В рамках данного диссертационного исследования коммуникативная компетенция означает способность правильно использовать язык в разнообразных ситуациях общения, знание психологических, страноведческих, социальных факторов, определяющих использование речи в соответствии с социальными нормами поведения. Подробное исследование компонентов коммуникативной компетенции представлено на страницах второй главы.

В нашей работе коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства – это теоретическое и практическое обучение в ВУЗе в условиях реализации международной совместной образовательной программы, направленное на формирование коммуникативной компетенции, необходимой для успешной профессиональной деятельности бакалавров менеджмента гостеприимства в соответствии с международными требованиями.

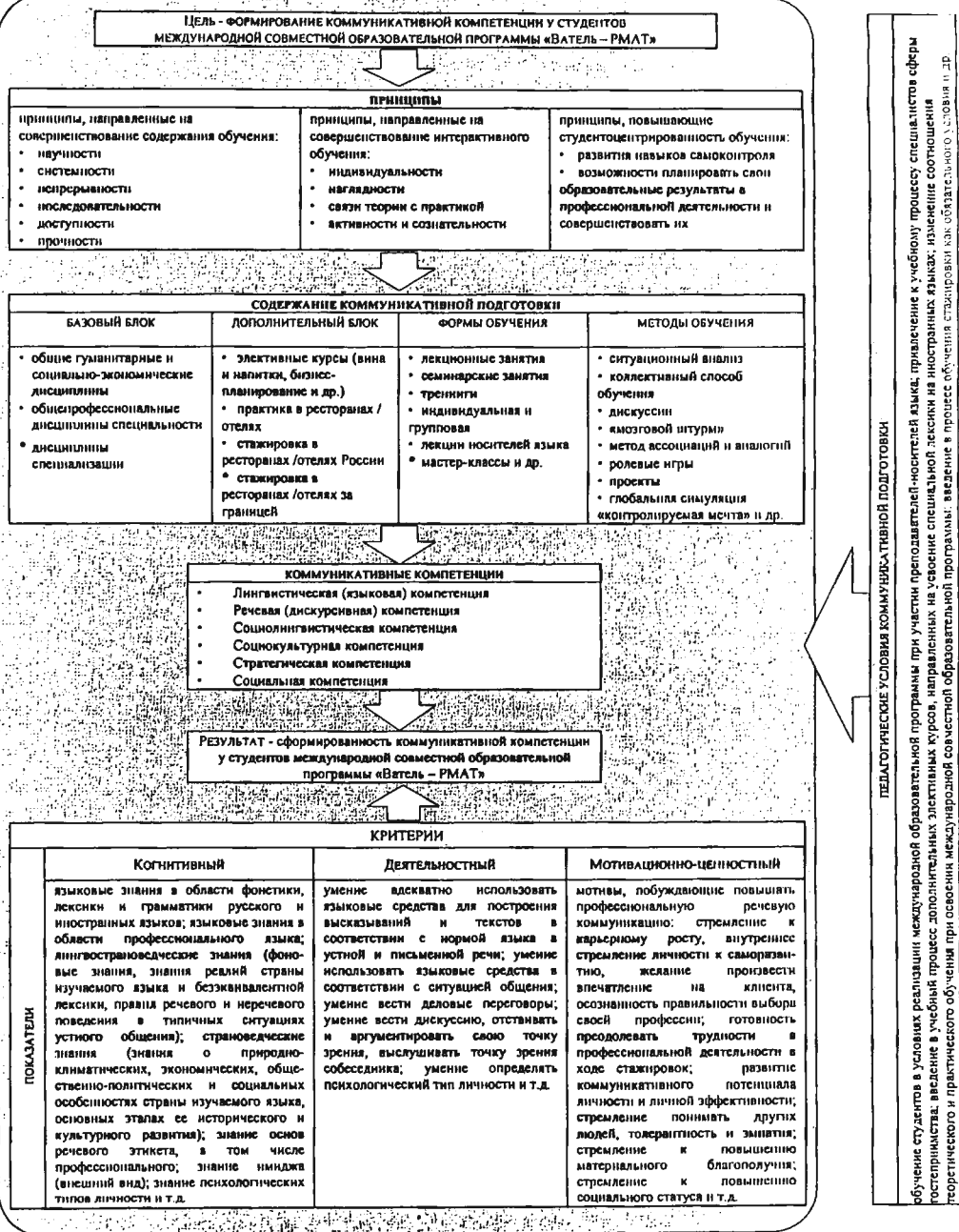
Наше исследование проводилось в условиях реализации международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ», которая была создана Российской международной академией туризма (РМАТ) и группой VATEL (Франция) на базе Московского филиала РМАТ. Группа VATEL является ярким представителем европейской школы гостеприимства, 30 лет она занимает ведущие позиции в Европе. В 2010 году группа VATEL была названа в 4 номинациях и получила приз Всемирной Награды Гостеприимства в категориях «Лучший профессиональный успех» и «Лучшая педагогическая инновация».

Целью международной совместной образовательной программы является специалист, владеющий навыками работы во всех областях индустрии гостеприимства, который может быть гибким, универсальным, способным умело и профессионально решать производственные задачи, поэтому практика студентов высших учебных заведений является составной частью основной

образовательной программы высшего профессионального образования. Следует отметить, что коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства должна основываться на теоретических знаниях, полученных как в процессе обучения, так и в процессе прохождения практики, позволяющей закрепить полученные студентами знания и познакомиться с деятельностью туристических организаций, правильно сориентироваться в иноязычной социокультурной среде.

На основе теоретического анализа выявлена и обоснована модель коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы (на примере международной совместной образовательной программы «Ватель - РМАТ»), представленная на рис.1, которая включает следующие компоненты: цель (формирование коммуникативной компетенции у бакалавров менеджмента международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ»), содержание (базовый учебный блок: дисциплины специализации, гуманитарные и социально-экономические дисциплины; дополнительный учебный блок: элективные курсы, стажировки и практики в отелях и ресторанах в России и за границей); формы обучения (лекционные занятия, семинарские занятия, тренинги, индивидуальные и групповые занятия, лекции носителей языка, мастер-классы и др.); методы обучения (коллективный способ обучения, ситуационный анализ, «мозговой штурм», метод ассоциаций и аналогий, дискуссии, ролевые игры, проекты, глобальную симуляцию, контролируруемую мечту и др.); коммуникативные компетенции, которые позволяют сформировать необходимый уровень владения языком; критериальные показатели формирования коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства, позволяющие выявить умения, навыки и знания, являющиеся основанием для разработки программы коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ»; результат (сформированность коммуникативной компетенции у бакалавров менеджмента международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ»). Предложенная модель формирования коммуникативной подготовки достаточно динамична, открыта, гибка, реальна, управляема и дает эффективные результаты.





**Рис. 1. Модель формирования коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ»**

Новый взгляд на теорию и практику формирования коммуникативной подготовки в условиях реализации совместных образовательных программ позволяет выпускникам международной совместной образовательной программы «Ватель - РМАТ» быть востребованными на рынке труда.

В рамках данного диссертационного исследования были выявлены этапы коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в процессе реализации международной совместной образовательной программы, такие как: ознакомительно-познавательный этап, направленный на формирование первого представления о профессии, а также на освоение начальных знаний по иностранному языку, знаний туристских дисциплин и др.; учебно-практический этап, направленный на формирование навыков правильного произношения, навыков устной и письменной речи, некоторых умений перевода; введение специальной профессиональной лексики ресторанного бизнеса и формирование терминологического аппарата, направленного на межличностное общение в профессиональной деятельности; практико-ориентированный этап связан с подготовкой студентов к применению полученных на учебно-практическом этапе знаний и умений для решения конкретных практических задач; введение профессиональной лексики гостиничного и туристского бизнеса; формирование основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами, отрабатывая навыки выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на родном и на иностранных языках, в ходе еженедельной практики и длительной стажировки в ведущих отелях и предприятиях общественного питания России и Европы; производственно-практический этап направлен на формирование терминологического аппарата, выполнение проектов, связанных с ресторанно-гостиничным бизнесом; происходит формирование навыков деловых коммуникаций, знакомство с методами планирования карьеры во время длительных стажировок за рубежом.

Для реализации данной модели коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента международной гостеприимства были выявлены следующие педагогические условия: обучение студентов в условиях реализации

международной образовательной программы при участии преподавателей-носителей языка; привлечение к учебному процессу специалистов сферы гостеприимства; введение в учебный процесс дополнительных элективных курсов, направленных на усвоение специальной лексики на иностранных языках; привлечение к учебному процессу специалистов, прошедших подготовку в VATEL и имеющих сертификат соответствия; изменение соотношения теоретического и практического обучения при освоении международной совместной образовательной программы; введение в процесс обучения стажировки как обязательного условия; участие в конкурсах, проводимых VATEL и EURHODIP, а так же участие в программе VATEL под названием Marco Polo, позволяющей студентам VATEL учиться в течение семестра в любом из подразделений VATEL в другой стране.

Опытно-экспериментальная работа проводилась среди студентов 1-4 курсов международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ». Цель работы состояла в следующем: проверить разработанную модель коммуникативной подготовки и опытным путем подтвердить ее эффективность в условиях реализации международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ». Педагогический эксперимент, проведённый в рамках данного диссертационного исследования, проходил в три этапа. Подробнее об этом во второй главе диссертации.

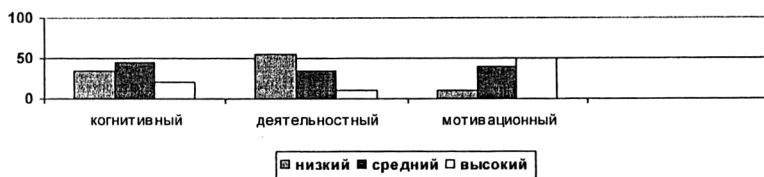
На первом этапе, с учётом разработанных критериев и показателей, был проведён констатирующий эксперимент, целью которого было изучение исходного уровня сформированности профессиональных компетенций у бакалавров менеджмента гостеприимства по когнитивному, деятельностному и мотивационно-ценностному критериям на разных этапах коммуникативной подготовки. Констатирующий эксперимент показал, что на ознакомительно-познавательном этапе уровень подготовленности по когнитивному критерию оценки коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы «Ватель - РМАТ» составляет 35% у студентов с низким уровнем сформированности коммуникативной подготовки, 45% и 20% у студентов со средним и высоким уровнями соответственно; по деятельностному – 55% у студентов с низким уровнем сформированности коммуникативной подготовки,

35% студентов показали средний уровень сформированности умений, 10% - высокий. По мотивационному критерию у 50% студентов международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ» высокие показатели, а у 40% средний уровень, который говорит о том, что студент заинтересован и осознаёт необходимость в повышении уровня коммуникативной подготовки.

В обобщенном виде результаты опытно-экспериментальной работы отражены в представленной ниже диаграмме (диаграмма 1).

**Диаграмма 1.**

**Результаты уровней сформированности коммуникативной подготовки в начале эксперимента.**



По итогам формирующего этапа эксперимента установлена динамика показателей, которая отражена в диаграмме 2.

**Диаграмма 2.**

**Результаты уровней сформированности коммуникативной подготовки в конце эксперимента.**



В результате внедрения модели коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента в условия реализации международной совместной образовательной программы «Ватель - РМАТ» были обнаружены качественные изменения. Представленные обобщенные данные наглядно свидетельствуют об эффективности реализованной в опытно-экспериментальной работе модели коммуникативной подготовки, на что указывает увеличение количества студентов с высоким уровнем овладения коммуникативной компетенции на 66%

по когнитивному критерию, на 87% по деятельностному, на 42% по мотивационному. Полученные в ходе эксперимента данные доказывают, что в группах произошли позитивные изменения по всем выделенным нами показателям. Одним из важных показателей коммуникативной подготовки является трудоустроенность выпускников международной совместной образовательной программы «Ватель - РМАТ», что в полной мере соответствует мировым тенденциям.

Согласно результатам анкеты, проведенной среди студентов международной совместной образовательной программы «Ватель - РМАТ», 70 % пришли в программу, чтобы получить два диплома (русский и европейский), что гарантирует высокий уровень образования, а больше 90 % выпускников подчеркнули, что получили отличную языковую и профессиональную подготовку, о чем свидетельствуют их резюме, рекомендательные письма и, как закономерный результат, высокая востребованность на рынке труда.

На основании проведенного эксперимента в рамках диссертационного исследования установлено, что коммуникативная подготовка бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях реализации международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ» в процессе непрерывного профессионального образования в туристском вузе проходит последовательно от одного этапа коммуникативной подготовки к другому, обеспечивает деятельностный, проблемный характер обучения, способствует повышению его результативности, влияет на понимание значимости совершенствования сформированного уровня коммуникативной компетенции в целях практического использования в профессиональной деятельности будущего специалиста в области туризма, обеспечивает достижение такого уровня владения речью (родной и иностранной), который необходим и достаточен для активного и плодотворного участия будущего специалиста в профессиональной деятельности.

В результате проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

1. Основная задача образовательной политики России сегодня - интеграция в мировое образовательное пространство, для которого характерны следующие

тенденции: усиление степени сравнимости квалификации выпускников в международном образовательном сообществе; приоритетность трехуровневой (трехцикловой) структуры высшего образования; расширение применения системы зачетных единиц ECTS; расширение мобильности всех участников образовательного процесса; развитие сотрудничества в области обеспечения качества; усиление европейского измерения в высшем образовании; приоритетность непрерывного образования в течение жизни; развитие студентоцентрированного образования, направленного на повышение активности студента, как активного участника образовательного процесса; повышение привлекательности Европейского пространства высшего образования; повышение доступности высшего образования; синергия единых образовательного и исследовательского пространств.

2. В исследовании установлено, что эффективность коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в процессе реализации международной совместной образовательной программы определяется поэтапностью, предусматривающей реализацию различных целевых установок. Нами выявлены такие этапы как: ознакомительно-познавательный этап; учебно-практический этап; практико-ориентированный этап; производственно-практический этап.

3. Возрастающий интерес к международным совместным образовательным программам и их появление в российской системе образования потребовал от нас их систематизации, которую мы провели по таким основаниям как: форма реализации или степень признания; содержание; тип выдаваемого диплома; направление продвижения образовательных услуг.

4. Системность и целостность формирования компетенций повышает уровень коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства, которая представлена нами в виде модели коммуникативной подготовки, включающей цель, принципы, содержание, формы и методы обучения, педагогические условия, совокупность компетенций коммуникативной деятельности бакалавра менеджмента гостеприимства и критериальные показатели формирования коммуникативной подготовки студентов. Формы, методы, приемы, педагогические условия способствуют

эффективному функционированию представленной модели формирования коммуникативной подготовки.

5. Разработано учебно-методическое обеспечение, направленное на формирование профессиональной коммуникативной подготовки в процессе реализации международной совместной образовательной программы (учебные программы курсов «Иностранный язык (профессиональный)», «Профессиональные коммуникации в ресторанном бизнесе», «Профессиональные коммуникации в гостеприимстве», «Профессиональные коммуникации в туризме», «Профессиональные речевые коммуникации на иностранных языках»; сборник тестов и упражнений для студентов, сборник заданий для индивидуальных, самостоятельных и контрольных работ, сборник текстов по речевой практике).

Основное содержание диссертационного исследования и результатов опытно-экспериментальной работы отражено в следующих публикациях автора:

1. Космачёва, Л.М. Профессиональная подготовка в условиях реализации совместной образовательной программы [Текст]/ Л.М.Космачёва // Вестник Московского университета МВД России. – 2010. - № 9. – С. 15-17.
2. Космачёва, Л.М. Коммуникативная подготовка в условиях реализации международной совместной образовательной программы [Текст]/ Л.М.Космачёва // Образование. Наука. Научные кадры. – 2010. - № 4. – С. 185-187.
3. Космачёва, Л.М. Опыт реализации модели формирования коммуникативной подготовки бакалавров менеджмента гостеприимства в условиях международной совместной образовательной программы «Ватель – РМАТ» [Текст]/ Л.М.Космачёва // Образование. Наука. Научные кадры. – 2011. - № 3. – С. 198-202.
4. Космачёва, Л.М. Перспективы развития совместных образовательных программ [Текст]/ Л.М.Космачёва// Высшее образование для XXI века: VI международная научная конференция. г.Москва, 19-21 ноября 2009 г.: Доклады и материалы круглого стола «Негосударственные вузы в условиях изменяющейся России». Вып.2. – М.: Изд-во Моск.гуманит.ун-та, 2009. – С.66 – 69.

5. Космачёва, Л.М. Совместные образовательные программы в вузах [Текст] / Л.М. Космачёва // Сборник научных статей «Туризм: проблемы и перспективы развития». – Петрозаводск: КарНЦ РАН, 2010. – С.37 – 40.
6. Космачёва, Л.М. Трансграничное образование в современных условиях [Текст] / Л.М.Космачёва // Сборник материалов международной научно-практической конференции «Современная модель профессионального туристского образования и ее законодательное обеспечение». Материалы научной школы молодых ученых и аспирантов. 21 мая 2010 г., Химки. – Химки: РМАТ, 2010. – С. 81 – 86.
7. Космачёва, Л.М. Совместные программы как форма международного сотрудничества университетов [Текст] / Л.М. Космачёва // ШКОЛА, ГОСУДАРСТВО И ОБЩЕСТВО: сборник статей III Международной научно-практической конференции. Июнь 2010 г., Пенза. – Пенза: Приволжский Дом знаний, 2010. – С.46 – 50.
8. Космачёва, Л.М. Учебная программа дисциплин «Иностранный язык (французский)», «Иностранный язык (профессиональный)» по направлению 080500.62 – менеджмент, ГСЭ.Ф.02, ГСЭ.Р.01 [Текст] / Л.М.Космачёва, Ж.В.Жираткова, Е.А.Коровушкина – Химки: РМАТ, 2010. – 34 с. – (Авторство не разделено).
9. Космачёва, Л.М. Речевая практика французского языка: сборник текстов [Текст] / Е.А.Коровушкина, Л.М.Космачёва. – Химки: РМАТ, 2011. – 55 с. – (Авторство не разделено).
10. Космачёва, Л.М. К вопросу о студентоцентрированном образовании [Текст] / Л.М. Космачёва, Е.А Коровушкина // Профессиональная подготовка в системе высшего профессионального образования: теория и практика. Сборник научных трудов преподавателей РМАТ. – Химки: РМАТ, 2011. – С.15 – 18. – (Авторство не разделено).

Подписано в печать 06.09 2011 г.  
Формат 60х90, 1/16. Объем 7,6 п.л. Тираж 100 экз. -  
Заказ № 1221. Октябрьская ул., д. 10,  
микрорайон Сходня, г. Химки Московской обл., 141420.  
Ксерокс РМАТ.











102